

**ANALISIS MUTU PELAYANAN JASA PERBANKAN  
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY  
FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) di PD. BPR BKK Taman  
Kabupaten Pemalang**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan Guna Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Sarjana Teknik Industri Universitas Muhamadiyah Surakarta

**Disusun Oleh:**

**DWI AGUS SAPUTRO**

**D 600 010 074**

**01.6.106.03064.5.0074**

**FAKULTAS TEKNIK JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS MUHAMADIYAH SURAKARTA**

**2007**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

### **ANALISIS MUTU PELAYANAN JASA PERBANKAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION* DEPLOYMENT (QFD) di PD. BPR BKK Taman Kabupaten Pemalang**

Diajukan Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Syarat Guna Mencapai  
Gelar Sarjana Strata Satu Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

NAMA : DWI AGUS SAPUTRO

NIM : D.600.010.074

Telah disahkan dan disetujui pada:

Hari :

Tanggal :

Surakarta, Februari 2007

Disetujui:

Pembimbing Pertama

Pembimbing Kedua

(Hari Prasetyo, ST. MT)

(Indah Pratiwi, ST. MT)

## HALAMAN PENGESAHAN

### **ANALISIS MUTU PELAYANAN JASA PERBANKAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) di PD. BPR BKK Taman Kabupaten Pemalang**

Tugas Akhir Ini Telah Dipertahankan Pada Sidang Pendadaran Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

Nama : Dwi Agus Saputro  
NIM : D.600.010.074  
NIRM : 01.6.106.03064.5.0074  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik

Surakarta, Februari 2007

Tanda Tangan

Tim Penguji:

1. Hari Prasetyo, ST. MT (.....)  
(Ketua)
2. Indah Pratiwi, ST. MT (.....)  
(Anggota)
3. Munajat Tri Nugroho, ST. MT (.....)  
(Anggota)
4. Herrizqi Sintha Rini Rahayu, ST. MT (.....)  
(Anggota)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Jurusan Teknik Industri

(Ir. H. Sri Widodo, MT)

(Munajat Tri Nugroho, ST. MT)

## MOTTO

"Barang siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, niscaya Allah akan memudahkan dengannya (ilmu) jalan kesurga"

(H.R. At-Turmudzi)

".....Berbekallah, dan sesungguhnya sebaik-baiknya bekal adalah takwa....."

(Al-Baqoroh;197)

"Ti nggal kanl ah dan tutup l embar hi tammu karena roda kehi dupan akan terus berputar, dan kej arl ah cahaya terang hi dupmu "

(Penulis)

*" Only attitude counts; We stand as one, one family and one brotherhood"*

(Penulis)

## PERSEMBAHAN

SEIRING DENGAN SEMBAH SUJUD PADA ALLAH SWT, KARYA INI PENULIS PERSEMBAHKAN KEPADA:

- ❖ Otakku yang selalu berpikir hingga masa hidupku berakhir.
- ❖ Ibu dan Bapakku tercinta yang telah memberikan do'a, restu, cinta, kasih, materi, pengorbanan dan bimbingan yang tak ternilai dengan kesabaran dan ketulusan tiada henti.
- ❖ Kakak-adikku, Anton Sugiarto dan Adi Prasetyo yang selalu memberikan motivasi dan keceriaan untuk hidup.
- ❖ Singo&Kobis yang memberikan sebagian pikiran untuk selalu berjuang.
- ❖ Pemuja *Peace and love* di planet ini.
- ❖ Almamaterku.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (TA) ini sebagai salah satu syarat dalam menempuh studi S-1 untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari kesulitan-kesulitan. Namun berkat rahmat-Nya, serta bimbingan dari Dosen Pembimbing maupun bantuan dari berbagai pihak, secara langsung maupun tidak langsung sehingga laporan ini dapat tersusun seluruhnya.

Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. H. Sri Widodo, MT, selaku Dekan Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Munajat Tri Nugroho, ST. MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Hari Prasetyo, ST. MT, selaku Dosen Pembimbing 1 yang dengan sabar memberikan bimbingan dan petunjuk yang sangat membantu bagi penulis.
4. Ibu Indah Pratiwi, ST. MT, selaku Dosen Pembimbing 2 dengan kesabarannya selalu menuntun dan mengarahkan penulis agar pantang menyerah.
5. Bapak Wachidin, SE beserta Bapak Sagiyo Mochamad, SE, selaku Pimpinan dan Pembimbing Lapangan PD. BPR BKK Taman Kab Pemalang atas ijin dan

bimbingan di lapangan sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dengan sebaik-baiknya.

6. Ayah, Ibu dan keluargaku, yang selalu memberikan dorongan materiil dan do'a agar menjadi manusia yang memiliki cinta serta berguna bagi agama.
7. Winted & Jijay, yang pernah memberikan pengalaman berharga dalam hidup meskipun menghambat otak untuk berfikir "Thank<sup>s</sup> four your loving me".
8. D'big family of Kuoncho Plus : iblizz, coky+tio, agung, ridwan, Om slamet dan ayu, pa'dhe bf+D-ni, Trimbil, d'Jablay, Gedek-gedek mang indah, tute', dibyo, gendowor, benguk, tongol, tikoos, fajar, Ndi-dik, No-p, Zadat, Cry-bo, Ari, Kadir, "R-syah & Sae-Tral" . You live in my soul n' a soul in my life.
9. Special in mylife : Netral, Nuraini FL, M<sub>g</sub> Dita and Crew
10. Semua pihak yang telah membantu selesainya Laporan Tugas Akhir ini.

Selanjutnya dengan senang hati penulis menerima segala kritik dan saran-saran yang sifatnya membangun dalam hubungannya dengan penulisan laporan ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amien.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, Februari 2007

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAKSI .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi Jasa .....	6
2.2 Karakteristik Jasa .....	7
2.3 Pengertian Jasa Perbankan .....	8



2.4	Konsep Mutu Pada Industri Jasa .....	8
2.5	Pelanggan .....	11
2.5.1	Pengertian Pelanggan.....	11
2.5.2	Jenis Pelanggan.....	12
2.6	Kepuasan Pelanggan .....	13
2.6.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	13
2.6.2	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	13
2.7	<i>Service Quality (SERVQUAL)</i> .....	14
2.7.1	Penngertian <i>SERVQUAL</i> .....	14
2.8	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	18
2.8.1	Pengertian QFD.....	18
2.8.2	Manfaat QFD .....	20
2.9	Matrik <i>House Of Quality</i> .....	21
2.10	Service Quality dan QFD .....	27
2.11	Validitas dan Reliabilitas Butir .....	27
2.11.1.	Validitas Butir .....	27
2.11.2.	Reliabilitas Butir.....	27

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Obyek Penelitian.....	29
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.3	Menentukan Populasi.....	30
3.4	Penentuan Sampel.....	30
3.5	Penyusunan dan Membuat Kuisisioner .....	31

3.6	Penyebaran Kuisisioner .....	32
3.7	Teknik Pengolahan Data dan Analisa .....	32
3.8	Kerangka Pemecahan Masalah .....	34

#### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data .....	35
4.1.1.	Komponen Atribut Pelayanan .....	35
4.1.2.	Metode Pengujian Kuisisioner .....	36
4.1.3.	Kinerja Pelayanan .....	38
4.2	Analisis <i>Servqual</i> .....	40
4.2.1	Derajat Kepentingan Relatif Butir Atribut Pelayanan .....	42
4.3	Pengolahan Data <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	43
4.4	Analisis <i>Gap</i> .....	64
4.5	Analisis Nilai <i>Gap</i> dengan Proses QFD ( <i>Quality Function Deployment</i> ) .....	65
4.5.1.	Nilai Target dan Rasio Perbaikan .....	65
4.5.2.	<i>Sales Point</i> .....	68
4.5.3.	Bobot Atribut Pelayanan .....	69
4.5.4.	Normalisasi Bobot Atribut Pelayanan .....	69
4.5.5.	Matrik Interaksi Antara Keinginan Pelanggan dan Kebutuhan Teknik .....	70
4.5.6.	Hubungan Antar Parameter teknik .....	71
4.6	Analisis Matrik <i>House Of Quality</i> (HOQ) .....	72

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran.....	79

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	<i>Sales Point</i> .....	24
Tabel 2.2	Simbol dan Nilai Matrik Interaksi .....	25
Tabel 2.3	Simbol Interaksi Parameter Teknik .....	26
Tabel 4.1	Atribut Pelayanan Awal .....	36
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas .....	37
Tabel 4.3	Atribut Pelayanan Nasabah .....	39
Tabel 4.4	Tingkat kesenjangan/ <i>Gap</i> Nasabah .....	41
Tabel 4.5	Derajat Kepentingan Relatif Atribut Pelayanan .....	43
Tabel 4.6	Nilai Target Atribut Pelayanan .....	44
Tabel 4.7	Rasio Perbaikan .....	45
Tabel 4.8	<i>Sales point</i> .....	46
Tabel 4.9	Nilai <i>Sales Point</i> .....	47
Tabel 4.10	Hasil Perhitungan Bobot Atribut Pelayanan .....	49
Tabel 4.11	Normalisasi Bobot Atribut Pelayanan .....	50
Tabel 4.12	Atribut Pelayanan .....	52
Tabel 4.13	Parameter Teknik .....	53
Tabel 4.14	Simbol Interaksi Atribut Pelayanan Dengan Parameter Teknik	55
Tabel 4.15	Nilai Interaksi Atribut Pelayanan Dengan Parameter Teknik ....	56
Tabel 4.16	Nilai Matrik Interaksi Kebutuhan Teknik .....	57
Tabel 4.17	Nilai Matrik Interaksi Kebutuhan Teknik (Dalam %). ....	58
Tabel 4.18	Prioritas Kebutuhan Teknik .....	59

Tabel 4.19 Nilai Total Interaksi Atribut Dengan Parameter Teknik .....	60
Tabel 4.20 Interaksi Antar Parameter Teknik .....	62
Tabel 4.21 Urutan Nilai <i>Gap</i> .....	64
Tabel 4.22 Nilai Target.....	65
Tabel 4.23 Rasio Perbaikan Atribut Pelayanan .....	66
Tabel 4.24 Nilai Rasio Perbaikan Atribut Pelayanan.....	68
Tabel 4.25 Hasil Perhitungan Bobot .....	69
Tabel 4.26 Hasil Perhitungan Normalisasi Bobot .....	70
Tabel 4.27 Urutan Parameter Teknik .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Operasi Manajemen Pelayanan .....	16
Gambar 2.2	Model Kualitas Pelayanan.....	17
Gambar 2.3	<i>The House Of Quality</i> .....	21
Gambar 3.1	Kerangka Pemecahan Masalah.....	34
Gambar 4.1	HOQ ( <i>House Of Quality</i> ) .....	63

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A Gambaran Umum Perusahaan

Lampiran B Kuesioner

Lampiran C Hasil Kuesioner

Lampiran D Uji Validitas dan Reliabilitas Butir Atribut Pelayanan

## ABSTRAKSI

Penelitian tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa sangat erat kaitannya dengan atribut-atribut pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang diterima pelanggan merupakan tolak ukur kepuasan terhadap kinerja perusahaan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan terus menjalin bisnis dengan perusahaan tersebut. Namun kebutuhan pelanggan yang tidak terpenuhi akan berdampak buruk terhadap kelangsungan hidup perusahaan karena pelanggan merasa tidak puas dan akan berpaling kepada perusahaan lain yang bisa memberikan kepuasan.

Metode *SERVQUAL* merupakan alat untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan untuk melihat kesenjangan (*Gap*). Metode *Quality Function Deployment* (QFD) adalah suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu kedalam respon teknis tentunya dengan memperhatikan kemampuan yang dimiliki perusahaan.

Pelayanan nasabah pada PD. BPR BKK Taman Kab Pemalang sekarang ini kurang memuaskan nasabah. Nilai kesenjangan (*Gap*) yang semuanya bernilai negatif menunjukkan kurang mampunya perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah. Dari penelitian yang dilakukan, maka didapatkan 11 atribut pelayanan yang membutuhkan perhatian oleh perusahaan karena atribut ini diperlukan oleh nasabah. Untuk menghilangkan *Gap* dan memberikan kepuasan kepada nasabah maka atribut ini diterjemahkan kedalam 12 parameter teknik dalam *House Of Quality* (HOQ) beserta urutan prioritas prosedur pelayanan. Urutan prioritas prosedur pelayanan inilah yang menjadi salah satu pedoman dalam pengembangan kualitas pelayanan nasabah PD. BPR BKK Taman Kab Pemalang agar sesuai dengan harapan pelanggan.

**Kata kunci:** *SERVQUAL*, QFD, *Gap*, HOQ, Kepuasan pelanggan